## Veilig en snel betalen op internet

# Betaal-garantie



Heb je op eBay je droomcomputer of gsm met de allernieuwste snufjes kunnen bemachtigen, dan moet je die natuurlijk ook nog betalen. Welke mogelijkheden zijn er, wat is het snelst en hoe betaal je op de veiligste manier? En wat moet je doen als je toch niets ontvangt? FREDERICK GORDTS

Als je na enkele spannende minuten aftellen toch die fel begeerde droomcomputer, die gsm of dat antieke meubelstuk gewonnen hebt, dan begint een tweede, minstens even belangrijk deel van de veiling: het object betalen. Waarschijnlijk wil je het voorwerp zo snel mogelijk ontvangen? Op eBay, zoekertjessites en andere veilingsites versturen de meeste verkopers de goederen pas na ontvangst van je betaling – dat is een courante procedure. Hoe sneller het geld bij de verkoper is, hoe sneller het object bij jou arriveert. Wat zijn de betaalmogelijkheden precies?

Wat veel mensen nog weerhoudt om online te shoppen, is de betaling. Zal het geld aankomen? Zal mijn aankoop wel verstuurd worden? Is het veilig om kredietkaartgegevens in te tikken? Wij leggen haarfijn uit hoe je veilig en snel op internet kan betalen.



# Traditioneel betalen

## Betaling bij afhaling

Als je op een Belgische zoekertjessite iets koopt, of op eBay België, dan kan het zijn dat de verkoper enkel betaling bij afhaling toestaat. Je moet dan naar de verkoper met het bedrag in bankbriefjes. Het voordeel is dat je het voorwerp eerst nog eens kan bekijken en dat je het meteen in handen hebt. Het nadeel is dat je vaak honderden kilometers moet afleggen. We raden je ook aan om niet alleen te gaan, zodat de verkoper niet met het geld kan gaan lopen. Daarnaast kan het soms handig zijn om, in geval van problemen, een zogenaamde 'getuige' mee te hebben. Een tip: laat steeds een handgeschreven bewijs van ontvangst (van het bedrag) ondertekenen door de verkoper. Ben je zelf de verkoper, laat dan een handgeschreven bewijs van verkoop ondertekenen. Dit hoeft niet veel meer te bevatten dan de prijs en de omschrijving van het object, samen met de naam van de koper en de verkoper. Aanvaard als verkoper ook nooit een cheque!

## Overschrijving Xpress

De meest gebruikte manier van betalen is de overschrijving: na het winnen van een veiling krijg je van de verkoper zijn rekeningnummer. We raden je aan om ook het volledige adres van de verkoper te vragen vooraleer je overschrijft. Uiteraard schrijf je het snelst over via internetbankieren. Heeft de verkoper een rekening bij dezelfde bank dan die van jou, dan staat het bedrag vaak meteen op zijn rekening. Is dat niet het geval, dan kan een overschrijving twee werkdagen in beslag nemen.

*Geef je rekeninggegevens in als verkoper...*

*... zodat de koper na de veiling meteen kan betalen.*

*Een aquarium haal je best zelf af.*

Als verkoper heb je de mogelijkheid om gratis een knop 'Overschrijving Xpress' aan je object toe te voegen. De winnende bieder krijgt dan meteen na het einde van de veiling je bankrekeningnummer te zien. Het nummer wordt veilig op de servers van eBay bewaard. Enkel de winnaar kan je rekeningnummer zien. Als verkoper kan je deze gegevens ingeven tijdens het toevoegen van een object. Vink in stap 4 (**Betaling en verzending**) **Overschrijving Xpress** aan en klik op **Wijzig uw bankrekeninggegevens.** We raden je ook aan om het IBAN- en BIC/SWIFT-nummer van je bank in te vullen, zodat ook buitenlandse kopers meteen een overschrijving kunnen doen. Het IBAN-nummer vind je op je afschriften, of je kan het op de website van je bank berekenen. Bij **Bericht aan de koper** kan je nog eens ingeven dat de verzending pas na ontvangst van betaling gebeurt. Makkelijk is dat de gegevens bewaard blijven, zodat je bij het aanbieden van volgende items, gewoon **Overschrijving Xpress** moet aanvinken.

## Internationaal overschrijven

Koop je een object van een buitenlandse verkoper, dan is de kans groot dat hij of zij ook enkel een overschrijving aanvaardt. Stel dat de

*Met internetbankieren kan je vaak probleemloos een EU-overschrijving ingeven.*

verkoper in Duitsland woont en een rekening heeft bij een Duitse bank. Via internetbankieren kan je dan vaak kosteloos een EU-overschrijving doen, als je het IBAN-nummer en de BIC/SWIFT-code van de bankrekening van de verkoper kent. Die vind je meestal in zijn **Overschrijving Xpress**-gegevens, of moet je in sommige gevallen navragen. Weet de verkoper zijn IBAN-nummer niet, gebruik dan een site als **http://nl.iban-bic.com** om het IBAN-nummer te berekenen. Deze site doet dat trouwens ook voor enkele andere landen van de EU. De BIC-code hangt af van de bank, en je kan ze vaak vinden op de website van de bank van de verkoper. Let op: sommige filialen van dezelfde bank hanteren soms een verschillende BIC-code! Hou er ook rekening mee dat EU-overschrijvingen soms tot 5 werkdagen in beslag kunnen nemen. Zeker als je net voor het weekend betaalt, moet je wat geduld oefenen.

Ben je een verkoper en heb je een object aan een buitenlandse bieder verkocht, wacht dan tot het geld effectief op je rekening staat vooraleer je naar de post gaat. Geef ook steeds de juiste IBAN- en BIC-code. Vaak moet je ook nog eens het adres van je bankkantoor doorgeven, en soms zelfs een telefoonnummer. Zorg dat je deze gegevens hebt!

## Centen voor de postbode

Vertrouw je een verkoper helemaal niet, dan kan je vragen om het voorwerp onder rembours te laten opsturen. De verkoper moet dan met het pakje naar de post, geeft er zijn rekeningnummer op, waarna de postbode enkele dagen later bij je aanbelt met het pakje. Je moet hem dan cash (in bankbriefjes) betalen. Voordeel is dat je pas betaalt als je het pakje krijgt, maar als de verkoper van slechte wil is, zou hij eventueel een leeg pakje of een pakje gevuld met oude kranten kunnen opsturen. Je kan daarom eventueel aan de postbode vragen om het pakje open te maken, maar eigenlijk is dat niet toegelaten.

Zo'n zending onder rembours, in 'binnenlandse dienst', kost maar zo'n € 5 extra. De post stort het bedrag dan relatief snel (reken op zo'n week) door op je post- of bankrekening. De extra kosten kan je probleemloos verhalen op de koper. Als koper kan je bij sommige verkopers uit België, Nederland en Duitsland zo'n verrekenzending vragen, maar in bepaalde landen, zoals het Verenigd Koninkrijk, bestaat zo'n type zending niet. Meer info vind je op **www.post.be/site/nl/packages/national/economy/cashondelivery.html.**




*Als je de verkoper niet vertrouwt, vraag dan om een rembourszending.*

# PayPal en kredietkaarten

## Wat is PayPal?

De snelste manier om iets online te betalen of betaald te worden, is via PayPal. Het maakt deel uit van eBay en zorgt ervoor dat je verkopers kan betalen met je kredietkaart, zonder dat die verkoper daarvoor een speciale rekening of een toestelletje moet hebben. Je kan trouwens ook als particulier PayPal aanvaarden als je zelf goederen verkoopt, op eBay of daarbuiten. Het grote voordeel van PayPal is dat de verkoper het geld meteen op zijn PayPal-rekening heeft staan. En dat kan je letterlijk nemen: enkele seconden na de betaling staat het al op zijn of haar PayPal-account! Ideaal als je dringend geld nodig hebt, dus. Maar PayPal is ook de oplossing voor internationale betalingen. In heel wat landen, zoals de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk of Frankrijk, staan ze nogal huiverachtig tegenover internationale overschrijvingen, omdat banken er royale commissielonen op nahouden. Ook als de bankrekening van de ontvanger in een andere munteenheid is dan de euro, neemt de bank graag enkele procentjes mee. Zodra jij het bedrag naar de ontvanger ‘paypalt’, kan hij het meteen naar zijn bankrekening laten overboeken, vaak zonder of met zeer geringe kosten. Of hij kan het geld ook een tijdje op z’n PayPal-rekening laten staan, om het later zelf te gebruiken voor een aankoop.

PayPal
een eBay onderneming
Inloggen | Hulp
Rekeningtype kiezen → Informatie invoeren → Bevestigen → Gereed

**Aanmelden rekening**
**Privé-rekening**

Contactgegevens PayPal-rekeninghouder

Voornaam:
Achternaam:
Adres 1:
Adres 2: (optioneel)
Postcode:
Woonplaats:
Land: België
Nationaliteit: België
Telefoon thuis:
Telefoon werk: (optioneel) tst.
Telefoon mobiel: (optioneel)

**Persoonlijke gegevens**
Voer uw naam en adres in zoals deze zijn geregistreerd voor uw betaalpas, creditcard of bankrekening.

Uw telefoonnummer wordt niet gebruikt voor telemarketing. Uw informatie wordt beschermd door ons privacybeleid (hieronder).

Inloggen op uw PayPal-rekening

E-mailadres: (bijvoorbeeld naam@domein.nl)
E-mailadres opnieuw invoeren:
Wachtwoord:
Wachtwoord opnieuw typen:

**E-mailadres en wachtwoord**
U gebruikt deze om in te loggen bij PayPal.

Voer uw hele e-mailadres in, bijvoorbeeld **naam@domein.com**

Uw wachtwoord moet minstens 8 tekens lang zijn en is hoofdlettergevoelig. Voer geen speciale tekens in.

*Je registreren bij PayPal is binnen de kortste keren gebeurd.*

## Een PayPal-account aanmaken

Om een PayPal-account aan te maken, heb je enkel een kredietkaart nodig, zoals een Visa-kaart of een Mastercard. Een Maestro- of Bancontactkaart wordt dus niet aanvaard. Heb je geen kredietkaart, vraag er dan eentje in je bank. Vaak is die inbegrepen in een pakket, of kan je er één krijgen voor 10 à 15 euro per jaar. Een kredietkaart is niet alleen handig voor PayPal, maar ook als verzekering (zie verder). Zo’n PayPal-account aanmaken, is meteen gebeurd. Surf maar eens naar www.paypal.be en klik op **Sign Up Now**. Je moet het type account kiezen. Koop je enkel en alleen op eBay, kies dan voor een **Privé-rekening**. Verkoop je ook soms op eBay, kies dan voor een **Premier-rekening** als particulier (of een **Business-rekening** als je een bedrijf hebt). De drie accounts kosten je niets, en je moet ook niets betalen als je geld verstuurt. Enkel als je geld ontvangt, moet je commissie betalen. Geld ontvangen kan enkel met een Premier- of Business- rekening. Weet je het niet zeker? Kies dan een **Privé-rekening**; je kan die later altijd gratis omzetten naar een ander type account. Vervolgens kies je **Belgium** als land en **Nederlands** als taal.
In de volgende stap moet je je adresgegevens invullen. Zorg ervoor dat die overeenkomen met wat je bank in zijn bestanden heeft staan. Verder moet je nog een e-mailadres en een wachtwoord ingeven, en twee veiligheidsvragen kiezen. Voer

*PayPal factureert je maar al te graag in euro...*

*... maar dat hoeft niet!*

nu het kredietkaartnummer, de vervaldatum en het zogenaamde kaartcontrolenummer (CVC) in. Dat vind je op de achterkant van je kaart, naast je handtekening.
Je ontvangt een mailtje om je e-mailadres te controleren. Klik op de link in dat mailtje, en je PayPal-account is gebruiksklaar. Je kan op je PayPal-account inloggen via **www.paypal.be**. Links zie je het icoontje **Aanmelden voor uitgebreid gebruik** staan. Met een nieuwe PayPal-account kan je namelijk maximaal maar € 750 versturen. Wil je een hogere limiet, dan moet je je aanmelden voor uitgebreid gebruik. Er wordt dan eenmalig een bedrag van € 1,50 van je kredietkaart gedebiteerd. Op het overzicht van je kredietkaart vind je dat bedrag terug, samen met een viercijferige code. Die code geef je in bij PayPal, en op dat moment wordt de limiet opgeheven. Het bedrag van € 1,50 wordt dan trouwens op je PayPal-rekening gecrediteerd, zodat je het kan gebruiken voor een volgende aankoop.

## Geld versturen met PayPal

Omdat geld ontvangen met PayPal niet gratis is (zie verder), aanvaarden niet alle verkopers PayPal. Vooral verkopers in Duitsland en Nederland staan huiverachtig tegenover PayPal. In de VS en het Verenigd Koninkrijk is PayPal dan weer razend populair, en ook in België en Frankrijk wordt PayPal steeds meer gebruikt. Op eBay kan je in de PayPal-kolom meteen nagaan of een verkoper PayPal aanvaardt. We raden je wel aan om steeds in de aanbieding zelf te kijken of er bepaalde voorwaarden aan een PayPal-betaling gekoppeld zijn. Zo aanvaarden sommige verkopers enkel PayPal van buitenlandse kopers. Nog andere verkopers staan erop dat de koper extra betaalt voor PayPal, en rekenen dus eigenlijk de PayPal-commissie door aan de koper. Ben je zelf verkoper, doe dat dan niet: hoewel je zelf iets moet betalen om PayPal te mogen aanvaarden, heb je je geld wel meteen en moet je niet steeds je bankrekening in de gaten houden (en het juiste bedrag controleren).
Om geld te versturen met PayPal, klik je na het winnen van een veiling op **Betaal nu**. Voer je verzendadres in, ga na of de verzendkosten kloppen en klik op **Doorgaan.** Vervolgens log je in met je PayPal-account. Je krijgt een bevestigingsscherm te zien van PayPal. Kijk na of je adres en het totaalbedrag kloppen. Je kan ook kiezen van welke kredietkaart het bedrag afgeschreven moet worden (als je er meerdere hebt) en een boodschap meegeven aan de verkoper. Als alles in orde is, klik je op **Pay.**
Je krijgt een bevestiging te zien en kan meteen je PayPal-account bekijken. Onder **Recente activiteiten** zie je de transactie staan. Geen paniek als je ze tweemaal ziet staan: de onderste lijn betreft de betaling van je kredietkaart naar je PayPal-account, en de bovenste lijn de betaling van je PayPal-account naar de account van de ontvanger.
De verkoper moet nu snel het object naar jou opsturen. Is dat niet het geval, contacteer hem dan. Ondervind je nog steeds problemen, lees dan het artikel 'Eenmaal, andermaal... bekocht!' op pagina 84 van deze Clickx Extra.

*PPCalc berekent de PayPal-commissie voor je.*

## PayPal in andere valuta

Koop je soms objecten bij Engelse of Amerikaanse bieders? Dan moet je betalen in Britse ponden of Amerikaanse dollars. PayPal ondersteunt deze munteenheden ook, dus dat is geen enkel probleem. Maar wist je dat je met een klein trucje wat geld kan uitsparen? Standaard debiteert PayPal je kredietkaart namelijk in de munteenheid van jouw land. Dat is misschien eenvoudiger voor jou, maar PayPal doet dat voor een reden: ze hanteren namelijk een nogal hoge wisselkoers.
Koop je bijvoorbeeld iets voor 10 pond, dan kostte je dat met PayPal op 3 mei € 14,95. De wisselkoers gebruikt door PayPal is dus € 0,668948 voor een pond. Maar op 3 mei was de officiële wisselkoers, volgens de website van De Tijd, € 0,69 voor een pond. Op een bedrag van 10 pond is dat dus een verschil van 0,46 euro. Let wel: ook je kredietkaartmaatschappij hanteert niet exact de officiële wisselkoers, maar houdt vaak één à twee procent wisselprovisie in. Maar dan nog ben je in bijna alle gevallen goedkoper uit bij je bank. Interessant, maar hoe zorg je ervoor dat PayPal het bedrag niét naar euro omzet. Dat kan je kiezen door tijdens de betaling op **Omrekeningsopties** te klikken. Daar kies je **Stuur mij een factuur in de valuta van de verkoper.**

## Wat kost PayPal als verkoper?

Wil je geld ontvangen met PayPal, dan moet je een Premier- of een Business-account hebben. Geen nood, want ook die is gratis. Eenmaal je die hebt, kan je betalingen per kredietkaart ontvangen. Maar dat is niet gratis: je betaalt op het ontvangen bedrag een commissie van 3,4%, plus een vaste kost van € 0,35. Ontvang je een betaling voor een object dat € 50 kost, dan moet je

dus € 2,05 afstaan. PayPal houdt de commissie ('fee' in het Engels) automatisch in. Ontvang je een betaling in een andere munteenheid dan de euro, dan komt daar nog eens 0,5% bij. Doe je heel veel zaken met PayPal, dan kan je lagere tarieven krijgen – tot 1,9% ipv 3,5%. Je moet dan wel voor meer dan € 100.000 per maand via PayPal verkopen. Voor lagere volumes zijn er, vanaf € 2.500 per maand, ook kortingen. Neem daarvoor eens een kijkje op https://www.paypal.com/be/cgi-bin/webscr?cmd=_display-xborder-fees-outside. Op PPCalc www.ppcalc.com vind je trouwens een erg handige rekenmachine die de commissie voor je uitrekent.

## PayPal toevoegen aan je eBay-veilingen

Wil je als verkoper PayPal als betaalmogelijkheid toevoegen aan je eBay-veilingen, dan moet je bij **Betaling en Verzending** het e-mailadres ingeven dat gelinkt is aan je PayPal-account. We raden je wel aan om PayPal ook zelf te vermelden in het onderdeel **Betalingsinstructies en teruggavebeleid**. Een tekstje als **PayPal aanvaard zonder meerkost** en **Verzending object onmiddellijk na ontvangst PayPal-betaling** zorgt ervoor dat voor de koper alles duidelijk is.
PayPal kan je trouwens ook probleemloos buiten eBay gebruiken. Stel dat je een vriend of kennis in Australië moet betalen, dan is PayPal de geknipte oplossing. Log gewoon in op je PayPal-account, en klik op **Geld sturen**.
Eens je betaald bent per PayPal, moet je het geld nog naar je bankrekening transfereren. Dat doe je door op **Opnemen** te klikken. Voor bedragen boven de € 100 kost dit niets, anders betaal je € 1. De eerste keer moet je je bankrekeningnummer invoeren, en de naam van de bank. Na een vijftal werkdagen staat het geld dan op je bankrekening. We raden je aan om regelmatig zo'n transfer uit te voeren – je laat best niet teveel geld op je PayPal-rekening staan, ook al omdat je er geen rente krijgt.

## Kredietkaartklachten?

Bij veel verkopers kan je met PayPal betalen, terwijl sommige professionele verkopers ook rechtstreeks betalingen per kredietkaart aanvaarden. Dan moet je op een beveiligde pagina van de verkoper inloggen en je kredietkaartnummer ingeven. Heb je de keuze tussen beide, kies dan voor PayPal, omdat de verkoper je kredietkaartnummer dan niet in handen krijgt. Zoals we reeds in het begin van het artikel aanhaalden, is betalen met PayPal of een kredietkaart erg veilig: je geniet namelijk van een verzekering. Bij PayPal is dat het Kopersbeschermingsbeleid. Heb je een object niet ontvangen, of zijn er problemen mee, en wil de verkoper ze niet oplossen, dan kan je een klacht indienen bij PayPal. Zij onderzoeken de zaak (dit kan makkelijk een maand duren), en als je gelijk krijgt, krijg je tot € 200 terug (min een administratiekost van € 25). Kocht je met PayPal een object op eBay, dan kan je in bepaalde gevallen met het Kopersbeschermingsbeleid zelfs tot € 500 terugkrijgen. Klik op **Oplossingsinformatie** om zo'n klacht in te dienen. Als je klacht gegrond is, krijg je het geld teruggestort op je kredietkaart.
Maar daar houdt het niet bij op: als PayPal niet wil of kan helpen, dan kan je ook gewoon naar de uitgever van je kredietkaart stappen. Voor Visa en Mastercard is dat in ons land meestal BCC www.bcc.be of Citibank www.citibank.be. Je kan tot 30 dagen na ontvangst van je uitgavenstaat een klacht indienen, per telefoon of met een formulier (voor BCC surf je best eens naar www.bcc.be/nl/cardholder/forms.cfm). Omdat de handelaar in de meeste gevallen geen handtekening van jou heeft, zal hij moeten kunnen bewijzen dat het voorwerp is aangekomen en/of dat jij een bestelling hebt geplaatst. Kan hij dat niet, dan krijg je meestal je geld terug. In veel gevallen zal je kredietkaartuitgever meteen het betwiste bedrag terug op je rekening zetten, tot hun onderzoek is afgerond. Let wel op: ga je op deze manier te werk, dan is de kans groot dat PayPal jouw account – of die van de verkoper – afsluit. Zorg er dus voor dat er geen geld meer op je PayPal-account staat.

HOME FR EN
BCC BANK CARD COMPANY
YOUR BELGIAN CREDIT CARD PARTNER
VOOR HANDELAREN
BEDRIJFSKAARTEN
Hoe een VISA of MasterCard aanvragen?
Tips voor een veilig kaartgebruik
Domiciliëringen via uw kredietkaart
De evolutie naar chipkaarten
BCC handelaren op het internet
BCC PromoShop
BCC Newsletter
Nuttige Documenten
Hoe ons te contacteren?
Wie is BCC?
Nuttige Documenten
Gaat u niet akkoord met een verrichting op uw uitgavenstaat?
Geef dit zo snel mogelijk door aan BCC met deze formulieren:
- U betwist een verrichting na diefstal of verlies of wanneer u uw nieuwe kaart niet hebt gekregen?
Print dit document af, vul het in en stuur het ondertekend naar Bank Card Company, Fraud Administration, Koning Albert II-laan 9, 1210 Brussel. Of fax het naar 02 727 87 47.
Hebt u nog vragen? Bel dan naar BCC op 02 727 87 02.
- U betwist een frauduleuze transactie op het internet? (Geen terugkerende betalingen zoals abonnementen, domiciliëringen GSM factuur, etc)
Print dit document af, vul het in en stuur het ondertekend naar Bank Card Company, Fraud Administration, Koning Albert II-laan 9, 1210 Brussel. Of fax het naar 02 727 87 47.
In het geval van terugkerende betalingen zoals abonnementen, domiciliëringen GSM factuur, etc dient u onderstaand formulier te gebruiken.
Hebt u nog vragen? Bel dan naar BCC op 02 727 87 03.
- Alle andere niet frauduleuze verrichtingen waar de kaart nog steeds in uw bezit is?

*Bij BCC vind je online een formulier voor betwistingen.*

## CONCLUSIE

Keuze genoeg voor de betaling van objecten die je wint op een online veiling of koopt op een zoekertjessite! Binnen de Eurozone is een overschrijving vaak makkelijk, maar je moet natuurlijk wel de verkoper vertrouwen. Is dat niet het geval, dan kan je voor een verzending 'onder rembours' kiezen. Sneller betalen kan met PayPal, en dat in de hele wereld. Bovendien ben je zowel bij PayPal als bij je kredietkaartmaatschappij verzekerd. Als verkoper moet je dan zo'n 3% commissie afstaan, maar je hebt je geld wel meteen. ♦